

## KAJIAN AGRIBISNIS USAHA GULA AREN DI KABUPATEN REJANG LEBONG

### AGRIBUSINESS STUDY OF PALM SUGAR INDUSTRIES IN KABUPATEN REJANG LEBONG

*Yulius Budiman, Ketut Sukiyono, Bambang Sumantri*  
*Program Pascasarjana Magister Agribisnis, Fakultas Pertanian Universitas*  
*Bengkulu*

#### ABSTRACT

*The research objectives are to 1) investigate the pattern of input supply in palm sugar industries; 2) determine the factors that influenced palm sugar production, 3) examine important and need to increase attributes of agribusiness marketing and financial institutions, and 4) analyze the degree of palm sugar producers' satisfaction toward marketing and finance institution services. The research location is selected using two methods stage cluster area sampling, starting from selecting two subdistricts, i.e., Sindang Kelingi and Selupu Rejang, followed by selecting two villages, i.e., Sindang Jati and Air Meles Atas. The criteria are based on the number of industries on each region selected. Eighty six respondents are selected using simple random sampling. To answer the purposes of this research, the research uses descriptive analysis, quantitative analysis of Cobb-Douglas function, Importance Performance Analysis (IPA) method and Customer Satisfaction Index (CSI) method. The research result shows that the inputs used the palm sugar production are from buying, their owned, and rented. The result also shows that the volume of nira is important input in palm sugar production, while other factors, i.e., firewood, man labor, woman labor, are not. Important attributes of marketing institutions are the trader's price discrimination toward the quality of palm sugar, providing the right information of price, the timing in giving information of price, and the accepting of the trader to appreciate and serving the need of the palm sugar producers. While important attributes of financial institutions include right time of disbursement, the ability of giving services to the palm sugar producers, the ability in helping process of borrow to the palm sugar producers, the ability of giving information to the palm sugar producers with easy language and easy to understand, honestly and patient in giving service to the palm sugar producers, and providing enough time in serving palm sugar producers. Further, the result show that CSI of quality service of the marketing institution is 85,80%, meaning that palm sugar producers are really satisfy with the works of marketing institution. While CSI attributes to serve by financial institution is 80,55% indicating that the palm sugar producers are also satisfy with the work of financial institutions.*

**Key words :** *Palm Sugar, Agribusiness, Important Performance Analysis, Consumers Satisfaction*

## PENDAHULUAN

Perkembangan sektor pertanian selama ini menunjukkan bahwa komoditi pertanian di Indonesia yang dijual kurang mampu menerobos pasar dunia karena sebagian besar ekspor dalam bentuk bahan mentah atau bahan setengah jadi. Padahal potensi pasar dunia masih besar untuk suatu komoditi pertanian yang diekspor dalam bentuk hasil olahan. Hal ini terkait serta akan membuka peluang bagi perkembangan usaha di bidang industri pertanian yaitu pengolahan hasil pertanian yang disebut dengan agroindustri (Masriah, 2008).

Salah satu produk agroindustri yang sekarang banyak diolah para pengrajin adalah gula aren. Komoditas gula aren sebenarnya sudah sangat lama dikenal oleh masyarakat Indonesia dan bahkan sangat prospektif sebagai komoditas ekspor (Burhanudin, 2005). Untuk mendukung usaha pengolahan gula aren, ketersediaan input sangat diperlukan. Input usaha ini meliputi air nira, tenaga kerja, dan bahan bakar. Perkembangan agribisnis gula aren di Kabupaten Rejang Lebong tidak terlepas dari peran serta lembaga pemasaran dan lembaga pendukung. Pelayanan yang diberikan kedua lembaga ini akan menimbulkan kepuasan tersendiri bagi pengrajin gula aren sehingga mereka akan tetap menjaga kualitas gula aren. Kepuasan pengrajin gula aren ditentukan oleh harapan pengrajin tersebut akan kinerja lembaga pemasaran dan lembaga pendukung dan kenyataan yang mereka terima setelah mendapat layanan dari lembaga pemasaran dan lembaga pendukung tersebut. Berdasarkan diskusi di atas, tujuan dari penelitian ini adalah: (1) mengetahui pola pengadaan input pada usaha gula aren, (2) mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi produksi gula aren, (3) mengetahui item-item atribut layanan lembaga pemasaran dan lembaga pendukung (lembaga keuangan) yang dianggap penting dan yang perlu ditingkatkan pada usaha gula aren, (4) menganalisis tingkat kepuasan pengrajin gula aren terhadap pelayanan lembaga pemasaran dan lembaga pendukung (lembaga keuangan) berdasarkan atribut-atribut yang diteliti pada usaha gula aren di Kabupaten Rejang Lebong.

## METODE PENELITIAN

Penentuan lokasi penelitian ditentukan dengan menggunakan Metode *Two Stage Cluster Area Sampling*. Langkah pertama memilih kecamatan Sindang Kelingi dan Kecamatan Selupu Rejang dengan dasar banyaknya pengrajin gula aren. Langkah kedua yaitu memilih satu desa dari masing-masing kecamatan yang terpilih yang paling banyak mengusahakan gula aren yaitu Desa Sindang Jati dan Desa Air Meles Atas. Metode penentuan responden dilakukan secara acak sederhana (*Simple Random Sampling*) yaitu sebanyak 86 pengrajin gula

aren. Penentuan jumlah sampel dilakukan dengan menggunakan rumus yang dikemukakan oleh Nazir (1988).

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui kesahihan data dari peubah yang diteliti secara tepat. Uji validitas menunjukkan sejauh mana pengukur itu mengukur hal yang akan diukur (Umar, 2005). Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan korelasi *Product Moment Pearson*. Sedangkan uji reliabilitas menggunakan teknik *Alpha Cronbach*. Metode analisis yang digunakan pada kajian agribisnis gula aren adalah analisis deskriptif baik secara kualitatif maupun kuantitatif. Untuk menjelaskan pola pengadaan atau penyediaan input produksi gula aren digunakan analisis data secara deskriptif kualitatif. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi produksi gula aren digunakan analisis fungsi *Cobb-Douglas*. Fungsi produksi gula aren diasumsikan merupakan fungsi dari volume nira (*NR*), volume kayu bakar (*KB*), jumlah tenaga kerja pria (*TP*) dan jumlah tenaga kerja wanita (*TW*). Secara matematik dan setelah ditransformasikan ke dalam bentuk logaritma natural, fungsi *Cobb-Douglas* dapat dituliskan sebagai berikut :

$$\ln Y = \ln \alpha_0 + \alpha_1 \ln NR + \alpha_2 \ln KB + \alpha_3 \ln TP + \alpha_4 \ln TW + u \ln e$$

Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk mendapatkan informasi tentang tingkat kepuasan pengrajin gula aren terhadap pelayanan lembaga pemasaran dan Lembaga Keuangan dengan cara mengukur tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaannya. Dalam penelitian ini, *Skala Likert* 5 digunakan untuk mengukur tingkat kepentingan yaitu sangat penting, penting, cukup penting, kurang penting dan tidak penting (Supranto, 2006). Tingkat pelaksanaan adalah kinerja aktual dari mutu pelayanan yang diberikan oleh lembaga pemasaran dan lembaga keuangan, yang dirasakan oleh pengrajin gula aren. *Skala Likert* 5 juga tingkat digunakan untuk mengukur tingkat pelaksanaan, yaitu sangat baik, baik, cukup baik, kurang baik dan tidak baik.

Berdasarkan hasil penilaian tingkat kepentingan (*Importance*) dan tingkat kinerja (*Performance*), maka akan diperoleh suatu perhitungan mengenai tingkat kepentingan dan tingkat kinerja kualitas lembaga pemasaran dan lembaga keuangan yang akan digambarkan dalam suatu diagram kartesius (Rangkuti, 2006).

Kepentingan ( $\bar{Y}$ )

$(\bar{Y})$	Sangat penting dan tidak puas (Prioritas utama) I	Sangat penting dan sangat puas (Pertahankan Prestasi) II
	Kurang penting dan kurang puas (Prioritas rendah) III	Kurang penting dan sangat puas (Berlebihan) IV
	$(\bar{X})$	kinerja ( $\bar{X}$ )

Gambar 1.  
Diagram Kartesius (Nasution, 2001)

*Customer Satisfaction Index* (CSI) adalah metode pengukuran untuk menentukan tingkat kepuasan konsumen secara menyeluruh dengan mempertimbangkan tingkat kepentingan dari atribut-atribut kualitas pelayanan jasa yang diukur. Menurut Stratford (2004) metode pengukuran CSI meliputi tahap-tahap sebagai berikut: (1) Menghitung *importance weighting factors* (faktor kepentingan terbobot), (2) Menghitung *weighted score* (skor terbobot), (3) Menghitung *weighted total* (total terbobot), (4) Menghitung *satisfaction index* (indeks kepuasan). Rentang kepuasan berkisar dari 0 - 100%. Menurut Simamora (2004), untuk membuat skala linier numerik, pertama-tama kita cari rentang skala (RS). Penelitian ini rentang skalanya adalah:

$$RS = \frac{100\% - 0\%}{5} = 20\%$$

Berdasarkan rentang skala di atas, maka kriteria kepuasannya adalah sebagai berikut:

0% < CSI ≤ 20%	= Tidak puas
20% < CSI ≤ 40%	= Kurang puas
40% < CSI ≤ 60%	= Cukup puas
60% < CSI ≤ 80%	= Puas
80% < CSI ≤ 100%	= Sangat puas

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Karakteristik Pengrajin Gula Aren

Karakteristik pengrajin gula aren yang dianggap penting mencakup umur, tingkat pendidikan, jumlah tanggungan, pengalaman usaha, luas lahan, status lahan dan pekerjaan sampingan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pengrajin gula aren berada pada usia produktif, dimana pada usia ini seseorang mempunyai kemampuan yang lebih dalam berfikir dan bertindak untuk merencanakan suatu kegiatan. Hal ini sejalan dengan pendapat Mubyarto (1993) yang menyatakan usia produktif yaitu usia 15-59 tahun, dimana pada usia ini pengrajin gula aren akan memberikan hasil yang maksimal jika dibandingkan pada masa usia di bawah dan di atas usia produktif.

Dari segi pendidikan, pengrajin gula aren menempuh pendidikan hanya sampai tingkat SMP hal ini disebabkan karena rendahnya tingkat ekonomi keluarga pengrajin sehingga mereka kekurangan biaya untuk melanjutkan ke jenjang pendidikan yang lebih tinggi. Jumlah tanggungan keluarga pengrajin gula aren termasuk dalam jumlah tanggungan keluarga sedang yaitu sebanyak 74 %, sedangkan jumlah tanggungan keluarga besar sebanyak 1%.

Hasil penelitian juga menunjukkan rata-rata pengalaman pengrajin gula aren menjalani usahanya adalah selama 8,92 tahun. Dengan pengalaman yang tergolong lama tersebut diharapkan para pengrajin gula aren akan mampu mengatasi setiap permasalahan-permasalahan yang berhubungan dengan pengolahan gula aren. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa rata-rata luas lahan yang dimiliki oleh pengrajin gula aren adalah sebesar 0,96 hektar dengan rata-rata jumlah pohon aren yang dikuasai oleh pengrajin adalah sebanyak 125 batang dengan rata-rata jumlah pohon aren yang dapat disadap niranya sebanyak 17 batang.

Secara umum status kepemilikan lahan pengrajin gula aren adalah milik sendiri. Status lahan milik sendiri ini terdiri dari pembelian dan diperoleh pengrajin melalui warisan dari keluarganya secara turun temurun. Usaha gula aren juga merupakan mata pencaharian utama/pokok semua pengrajin, dengan pekerjaan sampingan sebagai petani.

### Pola Pengadaan Input Usaha Gula Aren

Input usaha gula aren adalah semua alat dan sarana produksi yang dibutuhkan untuk mengolah air nira menjadi gula aren. Input tersebut diperoleh pengrajin di daerah penelitian dengan cara membeli, milik sendiri, sewa, warisan dan bahkan membuat sendiri. Tabel 2 menunjukkan bahwa ada dua cara pengrajin gula aren memperoleh lahannya yaitu dengan cara membeli yang selanjutnya lahan tersebut menjadi milik pengrajin sendiri dan melalui

warisan dari keluarganya. Bahan baku dalam pembuatan gula aren adalah nira, yang diperoleh dari hasil penyadapan dari pohon aren. Air nira yang digunakan untuk membuat gula aren diperoleh pengrajin melalui pohon yang mereka miliki sendiri yang diambil dari rata-rata 17 pohon aren yang dapat disadap oleh pengrajin. Bahan bakar sangat dibutuhkan untuk membuat gula aren.

Tabel 2. Pola Pengadaan Input Usaha Gula Aren di Kabupaten Rejang Lebong

No	Uraian	Persentase (%)
1	Lahan	
	• Membeli	79,07
	• Warisan	20,93
2	Nira	
	• Pohon sendiri	100
	Bahan Bakar	
3	• Kebun sendiri	17,44
	• Membeli	82,56
4	Bahan penolong	
	• Membeli	100
5	Tenaga Kerja	
	• Dalam keluarga	100
6	Peralatan	
	• Membuat sendiri (Palu kayu, Bumbang dan Alat Pengaduk)	100
	• Membeli (Parang, kapak, saringan, wajan, sendok tempurung dan tempurung cetak)	100

Sumber : Data Primer Diolah 2013

Di daerah penelitian semua pengrajin menggunakan bahan bakar yang berasal dari kayu. Jenis kayu yang mereka gunakan adalah kayu kopi. Kayu ini diperoleh pengrajin dengan cara mengambil di kebun mereka sendiri dan diperoleh pengrajin dengan cara membeli dengan petani yang ada di daerah penelitian. Jenis bahan penolong yang biasanya digunakan pengrajin di daerah penelitian adalah kemiri dan minyak sayur yang berguna untuk menghindari peluapan air nira yang direbus sehingga air nira tersebut tidak tumpah atau berceceran di sekitarnya. Semua pengrajin gula aren menggunakan bahan penolong dan mereka peroleh dengan cara membeli di warung-warung terdekat yang berada di daerah penelitian.

Tenaga kerja yang digunakan pada proses pembuatan gula aren berasal dari dua sumber yaitu tenaga kerja dalam keluarga dan tenaga kerja luar keluarga atau tenaga kerja sewa. Semua pengrajin di daerah penelitian

menggunakan tenaga kerja yang berasal dari dalam keluarga mereka sendiri. Penggunaan tenaga kerja dalam keluarga ini disebabkan karena proses pembuatan gula aren relatif mudah dan dapat dikerjakan hanya dengan menggunakan tenaga kerja dalam keluarga saja. Peralatan yang digunakan pengrajin untuk membuat gula aren terdiri dari parang, kapak, saringan, wajan, sendok tempurung, tempurung cetakan, palu kayu, bumbung dan alat pengaduk. Peralatan tersebut diperoleh pengrajin gula aren dengan cara membeli dan membuat sendiri. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua pengrajin melakukan pembelian terhadap peralatan parang, kapak, saringan, wajan, sendok tempurung, dan tempurung cetak dan pembelian tersebut dilakukan pengrajin di pasar terdekat atau pasar kabupaten. Sedangkan peralatan yang berupa palu kayu, bumbung dan alat pengaduk dibuat sendiri oleh pengrajin.

### Faktor-faktor yang Mempengaruhi Produksi Gula Aren

Hasil estimasi fungsi produksi usaha gula aren disajikan pada Tabel 3.

Tabel 3. Hasil Estimasi Fungsi Produksi Usaha Gula Aren di Kabupaten Rejang Lebong

Variabel	Koefisien Regresi	Standar Deviasi	$t_{hitung}$	P-value
1. Volume nira (NR)	0,9699*	0,0135	71,7400	0,000
2. Volume Kayu bakar (KB)	0,0386 <sup>ns</sup>	0,0200	1,9270	0,057
3. Tenaga kerja pria (TP)	-0,0017 <sup>ns</sup>	0,0180	-0,0922	0,927
4. Tenaga kerja wanita (TW)	-0,0078 <sup>ns</sup>	0,0064	-1,2300	0,222
Konstanta	- 1,4239*	0,0810	-17,5800	0,000
Jumlah Koefisien Regresi		0,9990		
$F_{hitung}$		2404,4480*		
$F_{tabel}$ pada $\alpha = 5\%$		2,4800		
$t_{tabel}$ pada $\alpha = 5\%$		1,9897		
$R^2$		0,9916		

Sumber : Data Primer Diolah 2013

Keterangan : \* ) signifikan pada  $\alpha = 5\%$  dan ns) tidak signifikan

Tabel 3 menunjukkan bahwa produksi gula aren dipengaruhi secara positif oleh volume nira dan volume kayu bakar. Sedangkan tenaga kerja pria dan tenaga kerja wanita berpengaruh secara negatif terhadap produksi gula aren.

Untuk menguji pengaruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat digunakan uji F. Pada penelitian ini diperoleh besarnya  $F_{hitung}$  (2404,4480) lebih besar dari  $F_{tabel}$  (2,4800) pada  $\alpha = 0,05$ . Hasil ini menunjukkan bahwa variabel bebas secara bersama-sama berpengaruh nyata terhadap variabel terikat pada taraf keyakinan 95%. Nilai Koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,9916 menunjukkan bahwa produksi gula aren dapat dijelaskan oleh variabel volume nira, volume kayu bakar, tenaga kerja pria dan tenaga kerja wanita sebesar 99,16%. Sedangkan 0,84% dijelaskan oleh variabel yang tidak dimasukkan ke dalam model yaitu faktor-faktor yang tidak dapat diukur dalam model seperti musim hujan, musim kemarau, topografi lahan, tipologi lahan dan lain-lain.

Hasil estimasi menunjukkan bahwa koefisien regresi untuk volume nira berpengaruh nyata dan bernilai positif terhadap produksi gula aren. Hasil penelitian menunjukkan bahwa jumlah pohon aren yang ada di lahan pengrajin rata-rata sebanyak 125 pohon. Sedangkan jumlah pohon aren yang dapat dideres atau di ambil air niranya rata-rata sebanyak 17 pohon dengan rata-rata nira yang dihasilkan sebanyak 95 liter nira. Banyaknya jumlah pohon yang tidak dideres atau tidak diambil niranya oleh pengrajin disebabkan karena ada beberapa pohon yang belum tumbuh mayangnya atau malainya sehingga para pengrajin belum dapat menyadap nira dari pohon tersebut.

Hasil estimasi menunjukkan bahwa koefisien regresi volume kayu bakar berpengaruh tidak nyata terhadap produksi gula aren. Pengaruh yang tidak nyata tersebut disebabkan karena jenis kayu apapun yang digunakan untuk membuat gula aren tidak akan meningkatkan produksi gula aren.

Hasil estimasi juga menunjukkan bahwa koefisien regresi dari penggunaan tenaga kerja pria dan tenaga kerja wanita berpengaruh tidak nyata terhadap produksi gula aren. Pengaruh tidak nyata dalam penggunaan tenaga kerja pria maupun tenaga kerja wanita disebabkan karena pada proses pembuatan gula aren di daerah penelitian masih diusahakan dalam skala yang kecil dan dilakukan sendiri oleh para pengrajin dan keluarganya secara tradisional, sehingga tidaklah memerlukan tenaga kerja yang terlalu banyak.

## **Penilaian Tingkat Kepentingan (*Importance*) dan Pelaksanaan /Kinerja (*Performance*)**

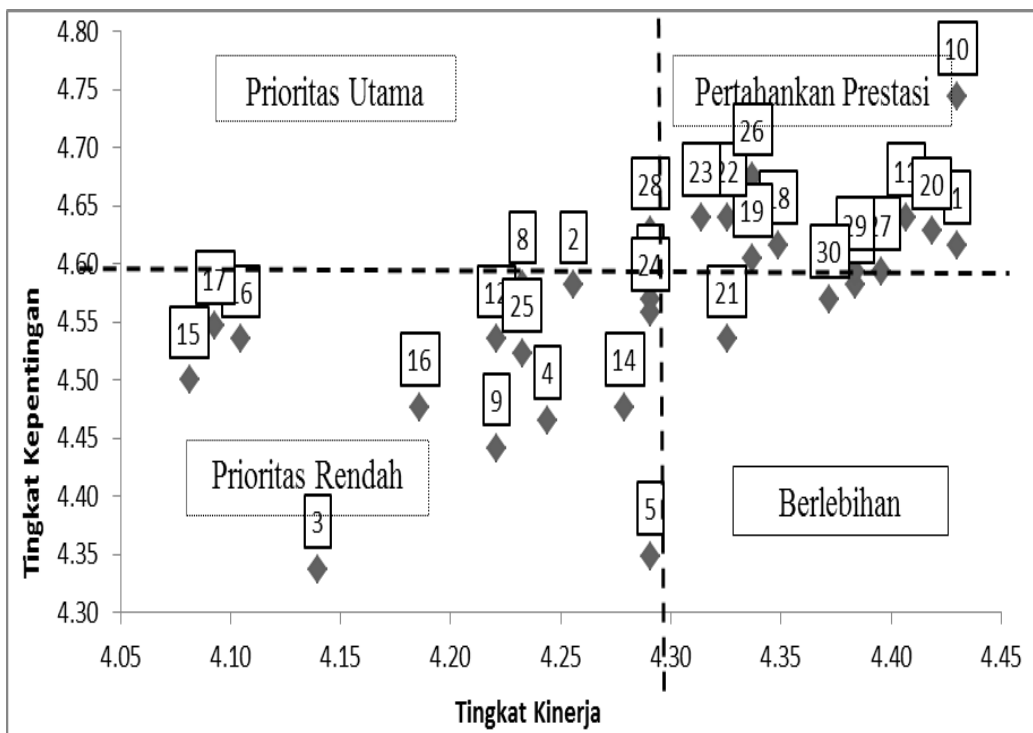
### **a. Lembaga Pemasaran**

Atribut mutu pelayanan yang dianggap paling penting oleh lembaga pemasaran adalah atribut ketepatan waktu melakukan transaksi pembelian dengan nilai rata-rata tingkat kepentingan 4,74 (atribut 10). Sedangkan untuk atribut yang mempunyai nilai rata-rata terendah adalah kerapian pedagang selama melakukan transaksi dengan nilai rata-rata tingkat kepentingan 4,34 (atribut 3). Hasil penelitian menunjukkan bahwa atribut kualitas pelayanan



yang dianggap memiliki kinerja paling memuaskan adalah tersedianya informasi harga (atribut 1) dan atribut ketepatan waktu melakukan transaksi pembelian (atribut 10). Kedua atribut ini memiliki nilai rata-rata tingkat kinerja sebesar 4,43. Selain ditemukan atribut dengan tingkat kinerja tertinggi, penelitian ini juga menemukan atribut dengan tingkat kinerja terendah. Atribut ini adalah memberikan umpan balik terhadap keluhan/permasalahan pengrajin gula aren dengan nilai rata-rata tingkat kinerja 4,08 (atribut 15) (Lampiran 1).

Peningkatan mutu pelayanan yang diberikan oleh lembaga pemasaran dapat dirumuskan menggunakan IPA. Pengukuran IPA untuk lembaga pemasaran tersebut disajikan pada Gambar 1.



Gambar 1.

Diagram Kartesius *Importance and Performance Analysis* Lembaga Pemasaran

Keberadaan atribut-atribut yang terdapat pada Gambar 1, mempunyai makna dan arti yang berlainan terkait dengan tindakan yang dapat dilakukan oleh lembaga pemasaran. Penjelasan mengenai Gambar 1 adalah sebagai berikut:

### 1. Kuadran I (prioritas utama)

Atribut-atribut lembaga pemasaran yang tergolong prioritas utama memperlihatkan kualitas layanan yang mempunyai tingkat kepentingan tinggi, tetapi mempunyai tingkat pelaksanaan kinerja yang dinilai rendah atau pada kenyataannya faktor-faktor ini belum sesuai seperti yang diharapkan oleh pengrajin gula aren (tingkat kepuasan yang diperoleh masih sangat rendah), sehingga para pengrajin gula aren mengharapkan adanya perbaikan terhadap atribut-atribut tersebut. Atribut-atribut yang terdapat dalam kuadran ini harus diprioritaskan untuk diperbaiki. Oleh sebab itu pihak yang terlibat dalam lembaga pemasaran perlu meningkatkan kinerja setiap atribut yang terdapat dalam kuadran ini, karena keberadaan atribut tersebut dinilai sangat penting bagi pengrajin gula aren. Adapun atribut lembaga pemasaran yang perlu diprioritaskan untuk ditingkatkan cara kerjanya adalah pedagang melakukan diskriminasi harga terhadap kualitas gula aren (atribut 2), memberikan informasi harga dengan benar (atribut 7), kecepatan dalam memberikan informasi harga (atribut 8), dan kesediaan pedagang untuk menghargai dan melayani serta mengutamakan kebutuhan pengrajin gula aren (atribut 28).

### 2. Kuadran II (pertahankan prestasi)

Atribut-atribut lembaga pemasaran yang terdapat dalam kategori pertahankan prestasi memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan kerjanya juga dinilai baik oleh pengrajin gula aren. Kuadran ini memperlihatkan atribut-atribut kualitas layanan yang diberikan oleh lembaga pemasaran yang perlu dipertahankan dan terus ditingkatkan, karena tingkat pelaksanaan kinerja umumnya telah sesuai dengan tingkat kepentingan dan harapan pengrajin gula aren.

### 3. Kuadran III (prioritas rendah)

Kuadran ini menyajikan atribut-atribut kualitas layanan lembaga pemasaran yang dianggap kurang penting oleh pengrajin gula aren dan kerjanya juga kurang begitu diperhatikan karena atribut pada kuadran ini kurang berpengaruh terhadap kepuasan pengrajin gula aren. Meskipun atribut yang terdapat pada kuadran ini dianggap kurang begitu penting dan kurang begitu berpengaruh terhadap kepuasan pengrajin gula aren, namun dalam pelaksanaannya di lapangan harus mendapat perhatian, karena jika tidak maka kinerja akan turun dan melemah sehingga dapat mempengaruhi keseluruhan pelayanan kepada pengrajin gula aren.

#### 4. Kuadran IV (berlebihan)

Atribut-atribut lembaga pemasaran yang terdapat dalam kelompok berlebihan ini memiliki tingkat kepentingan yang rendah menurut pengrajin gula aren, namun memiliki kinerja yang baik sehingga dianggap berlebihan oleh pengrajin gula aren. Berdasarkan hasil analisis tersebut bahwa tingkat harapan pengrajin pada atribut tersebut rendah, namun pelaksanaan kinerja lembaga pemasaran tersebut tinggi. Dengan demikian pihak lembaga pemasaran tidak perlu memprioritaskan atribut pada kuadran ini namun harus tetap mempertahankan pelaksanaan kinerja yang baik, sehingga mampu memiliki keunggulan bersaing dengan lembaga pemasaran yang lain.

#### **b. Lembaga Keuangan**

Atribut mutu pelayanan yang dianggap paling penting adalah atribut persyaratan pinjaman mudah dipenuhi dengan rata-rata nilai kepentingan 4,84 (atribut 1). Sedangkan untuk atribut yang mempunyai nilai rata-rata terendah adalah atribut kesesuaian jumlah yang diusulkan dalam pinjaman dengan jumlah yang diterima dengan rata-rata nilai kepentingan sebesar 4,38 (atribut 19). Sedangkan atribut kualitas pelayanan yang dianggap memiliki kinerja paling memuaskan adalah persyaratan pinjaman mudah dipenuhi dengan nilai rata-rata tingkat kinerja 4,69 (atribut 1). Selain atribut yang dianggap memiliki tingkat kinerja tertinggi, terdapat juga atribut yang memiliki tingkat kinerja terendah yaitu atribut kemampuan memberikan informasi kepada pengrajin gula aren dengan bahasa yang mudah di mengerti dengan nilai rata-rata tingkat kinerja 3,70 (atribut 26). Untuk lebih jelasnya atribut-atribut lembaga keuangan tersebut dapat dilihat pada Lampiran 2. Setiap atribut mutu pelayanan juga diplotkan ke dalam diagram kartesius menurut skor rata-rata tingkat kepentingan dan tingkat kinerja. Seperti yang disajikan pada Gambar 2.

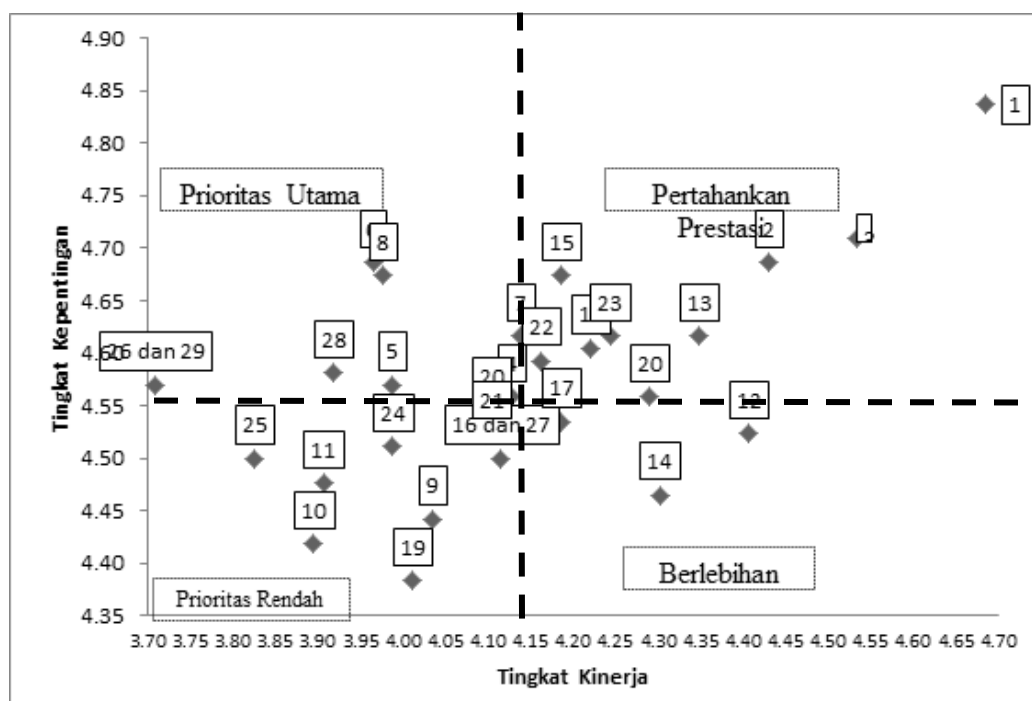
Seperti halnya lembaga pemasaran, diagram kartesius pada Gambar 2 juga menggambarkan posisi masing-masing atribut kualitas layanan yang diberikan lembaga keuangan. Penjelasan mengenai Gambar 2 adalah sebagai berikut:

##### 1. Kuadran I (prioritas utama)

Setiap posisi atribut yang termasuk pada prioritas utama menunjukkan bahwa tingkat kepentingan pengrajin gula aren terhadap atribut produk berada pada tingkat tinggi. Sedangkan pada tingkat kinerja atau pelaksanaannya dinilai masih rendah atau pada kenyataannya faktor-faktor ini

belum sesuai seperti yang pengrajin harapkan (tingkat kepuasan yang diperoleh masih sangat rendah), sehingga pengrajin menuntut adanya perbaikan. Oleh karena itu, lembaga keuangan perlu memperhatikan atribut produk tersebut agar kepuasan konsumen dapat diraih.

Adapun atribut lembaga keuangan yang perlu diprioritaskan untuk ditingkatkan cara kinerjanya adalah ketepatan waktu melakukan pencairan uang (atribut 5), kemampuan dalam memberikan pelayanan kepada pengrajin gula aren (atribut 6), kemampuan dalam membantu proses peminjaman kepada pengrajin gula aren (atribut 8), kemampuan memberikan informasi kepada pengrajin gula aren dengan bahasa yang mudah dimengerti (atribut atribut 26), kejujuran dan kesabaran dalam memberikan pelayanan kepada pengrajin gula aren (atribut 28), dan ketersediaan waktu dalam melayani pengrajin gula aren (atribut 29).



Gambar 2.

Diagram Kartesius *Importance and Performance Analysis* Lembaga Keuangan

2. Kuadran II (pertahankan prestasi)

Atribut yang tergolong dalam kuadran ini, menunjukkan bahwa tingkat kepentingan konsumen terhadap atribut produk berada pada tingkat tinggi dan pelaksanaannya dirasakan pada tingkat yang tinggi pula dan sudah sesuai

sehingga tingkat kepuasannya relatif tinggi. Atribut-atribut yang terdapat pada kategori pertahankan prestasi, harus tetap dipertahankan posisinya, karena atribut-atribut inilah yang telah menjadikan produk atau jasa tersebut unggul di mata pengrajin gula aren.

### 3. Kuadran III (prioritas rendah)

Atribut-atribut yang termasuk pada prioritas rendah menunjukkan bahwa tingkat kepentingan pengrajin gula aren terhadap atribut lembaga keuangan masih kurang, sedangkan tingkat pelaksanaannya oleh lembaga keuangan juga kurang baik. Pengrajin gula aren mengabaikan atribut pada posisi ini, karena atribut tersebut kurang dianggap penting. Akan tetapi meskipun atribut yang terdapat pada prioritas ini dianggap kurang begitu penting dan kurang begitu berpengaruh terhadap kepuasan pengrajin gula aren, namun dalam pelaksanaannya di lapangan harus mendapat perhatian, karena jika tidak maka kinerja akan turun dan melemah sehingga dapat mempengaruhi keseluruhan pelayanan kepada pengrajin gula aren.

### 4. Kuadran IV (berlebihan)

Atribut-atribut yang terdapat pada kuadran ini, jika dilihat dari kepentingan pengrajin gula aren berada pada tingkat kepentingan yang rendah, tetapi jika dilihat dari kinerja pengrajin berada pada tingkat kinerja yang tinggi. Pengrajin gula aren menilai bahwa kinerja atribut-atribut lembaga keuangan berada pada tingkat yang tinggi. Jadi atribut ini perlu dipertimbangkan kembali karena terlalu berlebihan.

## **Analisis Customer Satisfaction Index (CSI)**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa hasil perhitungan CSI untuk atribut kualitas pelayanan lembaga pemasaran adalah 85,80%. Hal ini berarti tingkat kepuasan total terletak antara selang  $80\% < CSI \leq 100\%$  yang berarti pengrajin gula aren sangat puas terhadap kinerja atribut kualitas pelayanan yang diberikan oleh lembaga pemasaran. Dengan hasil ini, pihak lembaga pemasaran dapat menentukan lagi langkah-langkah atau sasaran yang ingin dicapai agar pengrajin gula aren tetap atau dapat lebih puas terhadap layanan yang diberikan lembaga pemasaran. Sedangkan hasil perhitungan CSI untuk atribut kualitas pelayanan lembaga keuangan adalah 80,55%. Hal ini berarti tingkat kepuasan total terletak antara selang  $80\% < CSI \leq 100\%$  yang berarti pengrajin gula aren sangat puas terhadap kinerja atribut kualitas pelayanan yang diberikan oleh lembaga keuangan.

Tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengrajin gula aren terhadap layanan yang diberikan oleh lembaga pemasaran maupun lembaga keuangan adalah wajar. Dari hasil wawancara, para pengrajin cenderung menjual gula

aren yang dihasilkan kepada lembaga pemasaran dalam hal ini pedagang pengumpul. Hal ini disebabkan karena pedagang pengumpul tersebut mau membeli berapapun gula aren yang dihasilkan para pengrajin tanpa melihat kualitas maupun ukuran gula aren yang dihasilkan. Disamping itu mudahnya transaksi penjualan juga menyebabkan para pengrajin cenderung menjual gula aren kepada pedagang pengumpul.

Dalam hal peminjaman uang, para pengrajin juga memanfaatkan pedagang pengumpul yang berada berdekatan dengan usaha gula aren. Hal ini disebabkan karena, pertama pedagang pengumpul tidak menetapkan persyaratan khusus untuk meminjam uang kepada mereka dan yang kedua pedagang pengumpul memberikan berapapun pinjaman yang diinginkan oleh pengrajin gula aren.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Pola pengadaan input usaha gula aren di Kabupaten Rejang Lebong terdiri dari: lahan diperoleh dari membeli dan diperoleh pengrajin dari warisan keluarganya; nira diperoleh pengrajin dari pohon sendiri; bauh bakar diperoleh dari kebun sendiri dan diperoleh dengan cara membeli; bahan penolong yang berupa minyak sayur diperoleh dengan cara membeli; tenaga kerja yang digunakan untuk memproduksi gula aren seluruhnya berasal dari tenaga kerja dalam keluarga dan peralatan yang digunakan diperoleh pengrajin dengan membuat sendiri dan membeli.
2. Secara bersama-sama semua faktor produksi yaitu volume nira, volume kayu bakar, tenaga kerja pria, dan tenaga kerja wanita berpengaruh nyata terhadap peningkatan produksi gula aren. Secara parsial hanya faktor produksi volume nira yang berpengaruh secara nyata terhadap peningkatan produksi gula aren, sedangkan faktor produksi volume kayu bakar, tenaga kerja pria, dan tenaga kerja wanita tidak berpengaruh nyata terhadap peningkatan produksi gula aren.
3. Hasil Metode IPA berdasarkan diagram kartesius menunjukkan bahwa terdapat empat atribut lembaga pemasaran dan enam atribut lembaga keuangan yang dianggap penting dan merupakan prioritas utama dalam menentukan kepuasan pengrajin gula aren.
4. Berdasarkan perhitungan CSI, tingkat kepuasan pengrajin gula aren mencapai 85,80% untuk lembaga pemasaran dan 80,55% untuk

lembaga pendukung. Perhitungan ini menunjukkan bahwa secara umum pengrajin gula aren berada pada kategori sangat puas ( $80\% < \text{CSI} \leq 100\%$ ).

### Saran

Di daerah penelitian, aren tumbuh secara liar dan sebagian digunakan pengrajin sebagai batas antara lahannya dengan lahan pengrajin yang lain, sehingga pada waktu aren tidak produktif lagi menghasilkan nira akan mengurangi pendapatan pengrajin. Oleh karena itu diperlukan peremajaan kembali atau dengan membudidayakan aren sesuai dengan teknik bertanam yang baik dan perlu dilakukan pemeliharaan yang instensif.

Terkait dengan kepuasan pengrajin gula aren, maka pihak lembaga pemasaran dan lembaga pendukung dapat mempertahankan atribut-atribut yang sudah ada sehingga para pengrajin gula aren tetap puas dengan layanan yang diberikan dan akan memanfaatkan lembaga tersebut pada usaha gula aren yang dijalaninya. Sementara itu atribut-atribut dengan tingkat kepentingan tinggi, akan tetapi memiliki tingkat kinerja rendah yang menjadi prioritas utama (kuadran I) perlu diperbaiki sehingga pengrajin gula aren merasa puas terhadap layanan yang diberikan.

Penelitian selanjutnya dapat dilakukan untuk melihat tingkat kepuasan pengrajin gula aren terhadap layanan yang diberikan lembaga pendukung yang lain seperti lembaga pendidikan dan penyuluhan, lembaga perkreditan, atau lembaga penelitian.

### DAFTAR PUSTAKA

- Burhanudin, R. 2005. Prospek Pengembangan Usaha Koperasi Dalam Produksi Gula Aren. [www.Smeccda.com/kajian/files/hslkajian\\_gula\\_aren.pdf](http://www.Smeccda.com/kajian/files/hslkajian_gula_aren.pdf). Diunduh pada tanggal 25 Mei 2012.
- Masriah. 2008. Analisis Usaha dan Profitabilitas Pengrajin Gula Merah di Kabupaten Banjar. *Jurnal AGRITEK*. 16(11): 2107-2119.
- Mubyarto. 1993. *Pertanian Edisis Ketiga Pengantar Ekonomi*. LP3ES. Jakarta.
- Nasution, M.N. 2001. *Manajemen Mutu Terpadu*. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Nazir. 1988. *Metode Penelitian*. Ghalia Indonesia. Jakarta.
- Rangkuti, F. 2006. *Measuring Customer Satisfaction*. Cetakan Ketiga. PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Simamora, B. 2004. *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.

ISSN: 1412-8837

- Stratford. 2004. *Stratford on Avon District Council Costumer Satisfaction Index*.  
<http://www.Stratford.gov.uk/community/council-805.cfm.htm>.  
Diunduh pada tanggal 13 Januari 2013.
- Supranto, J. 2006. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan. Rineka Cipta. Jakarta.
- Umar, H. 2005. Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.



## Lampiran 1. Perhitungan Rata-Rata Penilaian Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja Lembaga Pemasaran

No	Atribut Mutu Pelayanan	Tingkat Kinerja(X)		Tingkat Kepentingan (Y)	
		Total	Rataan	Total	Rataan
1	Tersedianya informasi harga	381	4.43	397	4.62
2	Pedagang melakukan diskriminasi harga terhadap kualitas gula aren	366	4.26	394	4.58
3	Kerapihan pedagang selama melakukan transaksi	356	4.14	373	4.34
4	Peralatan komunikasi selama melakukan transaksi (telepon dan handphone)	365	4.24	384	4.47
5	Peralatan selama melakukan transaksi (kalkulator, buku, pena dan lain-lain)	369	4.29	374	4.35
6	Sarana transportasi yang digunakan dalam pengangkutan gula aren	360	4.19	385	4.48
7	Memberikan informasi harga dengan benar	369	4.29	393	4.57
8	Kecepatan dalam memberikan informasi harga	364	4.23	394	4.58
9	Menyampaikan informasi kualitas gula aren yang diinginkan konsumen kepada pengrajin	363	4.22	382	4.44
10	Ketepatan waktu melakukan transaksi pembelian	381	4.43	408	4.74
11	Kemampuan pedagang memberikan pelayanan	379	4.41	399	4.64
12	Kemampuan pedagang dalam berkomunikasi	363	4.22	390	4.53
13	Kemampuan pedagang membantu keluhan pengrajin gula aren	377	4.38	394	4.58
14	Pedagang selalu menunjukkan rasa percaya diri dan selalu siap melayani/membantu pengrajin gula aren	368	4.28	385	4.48
15	Memberikan umpan balik terhadap keluhan/permasalahan pengrajin	351	4.08	387	4.50
16	Pelayanan yang diberikan pedagang cepat, tepat dan selalu siap membantu pengrajin gula aren	353	4.10	390	4.53
17	Kecepatan dan ketepatan dalam memberikan informasi harga kepada pengrajin gula aren	352	4.09	391	4.55
18	Pedagang aktif dalam melakukan pembelian gula aren dari pengrajin	374	4.35	397	4.62
19	Keramahan dan kesopanan pedagang dalam melayani pengrajin	373	4.34	396	4.60
20	Pedagang mau menampung berapapun produksi gula aren yang dihasilkan pengrajins	380	4.42	398	4.63
21	Ketepatan pedagang dalam membayar gula aren yang dibelinya	372	4.33	390	4.53
22	Pedagang selalu memberikan harga yang sesuai/pantas terhadap gula aren yang dibeli dari pengrajin	372	4.33	399	4.64
23	Keakuratan timbangan saat melakukan penimbangan gula aren	371	4.31	399	4.64
24	Bertanggung jawab terhadap resiko kerusakan selama pengangkutan gula aren setelah dibeli dari pengrajin	369	4.29	392	4.56
25	Pedagang mempunyai pengetahuan yang baik mengenai perubahan (fluktuasi) harga gula aren	364	4.23	389	4.52
26	Pedagang selalu memberikan perhatian secara individu kepada pengrajin gula aren	373	4.34	402	4.67
27	Kemampuan pedagang memberikan informasi kepada pengrajin gula aren dengan bahasa yang mudah dimengerti	378	4.40	395	4.59
28	Kesediaan pedagang untuk menghargai dan melayani serta mengutamakan kebutuhan pengrajin gula aren	369	4.29	398	4.63
29	Kejujuran dan kesabaran pedagang dalam memberikan pelayanan	377	4.38	395	4.59
30	Ketersediaan waktu pedagang dalam melayani pengrajin gula aren	376	4.37	393	4.57
Total		11065	128,66	11763	136,78
Rataan ( $\bar{X}$ dan $\bar{Y}$ )		4,29 <sup>a</sup>		4,56 <sup>b</sup>	

Sumber: Data Primer Diolah 2013(data selengkapnya pada Lampiran 21 dan 22)

Keterangan:  $4 = 3/86$ ,  $6 = 5/86$ ,  $a = 128,66/30$ , dan  $b = 136,78/30$

## Lampiran 2. Perhitungan Rata-Rata Penilaian Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja Lembaga Keuangan

No	Atribut Mutu Pelayanan	Tingkat Kinerja (X)		Tingkat Kepentingan (Y)	
		Total	Rataan	Total	Rataan
1	2	3	4	5	6
1	Persyaratan peminjaman mudah dipenuhi	403	4.69	416	4.84
2	Peralatan selama proses peminjaman (kalkulator, buku, pena dan lain-lain)	381	4.43	403	4.69
3	Sarana komunikasi yang dimiliki (telepon dan handphone)	390	4.53	405	4.71
4	Memberikan informasi peminjaman yang lengkap dan terperinci	355	4.13	392	4.56
5	Ketepatan waktu melakukan pencairan uang	343	3.99	393	4.57
6	Kemampuan dalam memberikan pelayanan kepada pengrajin gula aren	341	3.97	403	4.69
7	Kemampuan dalam berkomunikasi kepada pengrajin gula aren	356	4.14	397	4.62
8	Kemampuan dalam membantu proses peminjaman kepada pengrajin gula aren	342	3.98	402	4.67
9	Menunjukkan rasa percaya diri dan selalu siap melayani/membantu pengrajin gula aren	347	4.03	382	4.44
10	Memberikan umpan balik terhadap keluhan/permasalahan peminjaman kepada pengrajin gula aren	335	3.90	380	4.42
11	Pelayanan yang diberikan cepat, tepat dan selalu siap membantu pengrajin gula aren	336	3.91	385	4.48
12	Selalu menunjukkan rasa percaya diri dan selalu siap melayani/membantu pengrajin gula aren	379	4.41	389	4.52
13	Selalu memberikan pelayanan secara konsisten (tidak berubah-ubah)	374	4.35	397	4.62
14	Keramahan dan kesopanan dalam melayani peminjaman kepada pengrajin gula aren	370	4.30	384	4.47
15	Alur pelayanan pinjaman yang mudah dan sederhana	360	4.19	402	4.67
16	Tahapan peminjaman tidak banyak/tidak berbelit-belit	354	4.12	387	4.50
17	Tidak membeda-bedakan pengrajin gula aren dalam memberikan pelayanan peminjaman	360	4.19	390	4.53
18	Proses peminjaman tidak terlalu lama	363	4.22	396	4.60
19	Kesesuaian jumlah yang diusulkan dalam peminjaman dengan jumlah yang diterima	345	4.01	377	4.38
20	Tidak ada pungutan selama proses peminjaman	369	4.29	392	4.56
21	Pembayaran uang yang dipinjam langsung kepada pengrajin	353	4.10	391	4.55
22	Sistem pengembalian uang yang dipinjam mudah	358	4.16	395	4.59
23	Tingkat suku bunga yang wajar	365	4.24	397	4.62
24	Peminjaman tidak menggunakan jaminan (agunan)	343	3.99	388	4.51
25	Melaksanakan pelayanan peminjaman dengan penuh rasa tanggung jawab kepada pengrajin gula aren	329	3.83	387	4.50
26	Kemampuan dalam memberikan informasi kepada pengrajin gula aren dengan bahasa yang mudah di mengerti	318	3.70	394	4.58
27	Kesediaan untuk menghargai dan melayani serta mengutamakan kebutuhan pengrajin gula aren	353	4.10	389	4.52
28	Kejujuran dan kesabaran dalam memberikan pelayanan kepada pengrajin gula aren	337	3.92	394	4.58
29	Ketersediaan waktu dalam melayani pengrajin gula aren	319	3.71	393	4.57
Total		10278	119,51	11400	132,56
Rataan ( $\bar{X}$ dan $\bar{Y}$ )		4,12 <sup>a</sup>		4,57 <sup>b</sup>	

Sumber: Data Primer Diolah 2013

Keterangan:  $a = 3/86$ ,  $b = 5/86$ ,  $a = 119,51/29$ ,  $b = 132,56/29$